



ЗАПОВЕД

№ 507

гр. София 24.06. 2024 г.

На основание чл. 68л, ал.1 във връзка с чл. 68в във връзка с чл. 68г, ал. 4 и чл. 68ж, т. 27 от ЗЗП; съгласно чл. 5, ал.1, т. 1 и чл. 8, ал. 1 и ал. 2, т. 9 от Устройствения правилник на Комисията за защита на потребителите към министъра на икономиката и на нейната администрация, и Решение на Комисията за защита на потребителите по т. 31, съгласно Протокол № 13/06.06.2024 г.

ЗАБРАНЯВАМ:

„МОНАДОН клон България КЧТ“ КЧТ, ЕИК 206802201, да използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68ж, т. 27 (като предоставя фалшиви потребителски отзиви или препоръки) от Закона за защита на потребителите, при представянето на продукта „О CAPS“ на интернет страницата <https://bg1.ocaps.cc/>.

МОТИВИ:

В Комисията за защита на потребителите постъпи сигнал с вх. № Ц-03-1116/20.02.2024 г., относно продажбата на продукти за здравето под формата на хранителни добавки, с обещание за лекуване на определени заболявания, което може да промени търговското решение на средния потребител.

В сигнала се твърди, както следва:

„Хранителна добавка о caps за очи, която се продава от Монадон клон България КЧТ Ясмин Требо и, която фирма е санкционирана за тази добавка от КЗП, отново се предлага в интернет през медиен сайт.

Линкове

Тук са картинки за рекламата.

<https://faktor.bg/bg/articles/novini-balgariya-zapochvat-geolozhkite-prouchvaniya-na-terena-kadeto-beshe-psa>

1. https://tyblk.info/azLdGXvsjE/kxp93AtwW799k4U/?al=89952&ap=89955&esub=-7EBRQCgQAAAAOAJwNKiHN-ImNfATdgXwGfBwADD4Zyz2URDRoRDSIRDUIRDVoDQkchbmwyf2FKY29tYm__azFuVVI5Q04

AAZi&site_option=0&subacc2=ative_bg_ocaps_mednews_89955-blueberries_89952_pre-LP_mobile&target=-
7EBNQCgQAAAAOAJwNKiAAFAQEREQoRCQoRDUIRDRIAAX9hZGNvbWJvATE
2. https://bg1.ocaps.cc/azwhhkzjtj/EQ3pPq7G6cwnRSD/?esub=-7EBRQCgQAAAAOAJwNKiHN-ImNfATdgXwGfBwADD4Zyz2URDRoRDSIRDUIRDVoDQkcHbmwyf2FkY29tYm__azFuVVI5Q04AAZi&aI=89952&ap=89955&site_option=0&subacc2=ative_bg_ocaps_mednews_89955-blueberries_89952_pre-LP_mobile&target=-7EBNQCgQAAAAOAJwNKiAAFAQEREQoRCQoRDUIRDRIAAX9hZGNvbWJvATE&oc_=1

Към сигнала са приложени екранни снимки от сайтовете, снимки на продукта и др.

Във връзка със сигнала, експерти от дирекция „Защита на потребителите при продажби от разстояние“ извършиха проверка, в хода на която са установени следните факти и обстоятелства:

Домейните tyblk.info и ocaps.cc са регистрирани в САЩ на един и същ административен адрес и ползват едни и същи DNS-и: NS1.TOPDNS.ME и NS2.TOPDNS.ME. Сайтовете са огледални и се резолват от един и същ IP адрес: 88.208.52.42 от хостинг в Нидерландия.

Сайтът <https://bg1.ocaps.cc/> съдържа здравни претенции, в т.ч.:

Офталмолозите препоръчват O caps

„Загубата на зрението е проблем за тези, които четат много или работят на компютър. Очилата и лещите влошават ситуацията още повече, защото очите с тях се отпускат и свикват да виждат само с тяхна помощ. Лазерната корекция на зрението също не е вариант. Ако причината за проблеми със зрението (компютри, телевизор, смартфони) не бъде елиминирана, ефектът от корекцията ще продължава само 1-2 години. Можете да подобрите зрението си с O caps с натурален бета-каротин. Тайната на тези капсули е в оптималната дозировка на компонентите. Те съдържат точно толкова, колкото е необходимо за нашето зрение, за да стане по-ясно и по-остро, въпреки големите натоварвания“.

- Васил Иванов, експерт по възстановяване на зрението

На сайта <https://bg1.ocaps.cc/> са предоставени фалшиви потребителски отзиви.

От направена проверка е установено, че представеният като „Красимир“ потребител на продукта в огледалния сайт на същия продукт на македонски е представен като „Миле“, а в сайта на хърватски – „Mihovil“.

Същата подвеждаща информация е налична и по отношение на останалите „потребители“, за които се твърди, че действително са закупили и използвали продукта. Представената в българския вариант на сайта „Цветелина“ в македонския вариант е „Елизабета“, а в хърватския – „Josipa“.

От гореизложеното следва да се направи извод, че на сайта се предоставят фалшиви потребителски отзиви, които не представят мнението на реално закупили и използвали продукта потребители.

В хода на проверката, чрез използване на формата за поръчки на сайта <https://bg1.ocaps.cc/> е направена контролна поръчка на продукта O-Caps. Формата съдържа следната информация „50% отстъпка на капсулите O caps. Попълнете формата и получите отстъпка сега“. В полетата се въвеждат имената на потребителя и телефонния номер, посочва се желаното количество от продукта и се натиска бутона „Купете“.

След изпращане на поръчката последва телефонно обаждане за потвърждаване на поръчката.

На 25.02.2024 г. е получено кратко съобщение (СМС), с което куриерското дружество СПИДИ АД уведомява за изпратена пратка с товарителница № 62525642910.

За установяване на лицата, изпратили пратката по товарителница № 62525642910, с писмо с изх. № Ц-03-1116/26.02.2024 г., е изискана информация от дружеството „СПИДИ“ АД, в т.ч.:

1. Заверено копие от договор между „СПИДИ“ АД и лицето, подател на пратката по товарителница с № 62525642910;

2. Информация за лицето, подало пратката по товарителница № 62525642910, в т.ч.: трите имена, ЕГН, постоянен и настоящ адрес, телефон, номер и дата на издаване на документ за самоличност, място на подаване на пратката и др.

3. Заверено копие от товарителница с № 62525642910, както и разходни касови ордери за изплащане на наложен платеж по тази пратка.

4. IBAN на който са преведени сумите или друга информация, която би помогнала да се идентифицира лицето, получило плащането по пощенски паричен превод по товарителница № 62525642910.

5. Справка за всички пратки, изпратени от подателя на пратката по товарителница № 62525642910 за периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г., в т.ч. – сумите за наложен платеж, изплатени на търговеца.

С писмо с вх. № Ц-03-1116/01.03.2024 г. дружеството „СПИДИ“ АД предоставя следната информация:

„Във връзка с Ваше писмо № Ц-03-1116/20.02.2024 г. и след извършена проверка в информационния масив на „СПИДИ“ АД, Ви изпращаме и уведомяваме следното:

1. Прилагаме договор за пощенски услуги между дружеството „Монадон Клон България КЧТ“ и „СПИДИ“ АД.

*2. Пратка с товарителница № 62525642910 е била с предварително подготвена товарителница през модул за самообслужване на клиенти и е взета от куриер Емил Иванов Николов, Шофьор, Градска Логистика на 23.02.2024 г. в 15:02 часа от посочен адрес в товарителницата в гр. София, бул. Сливница. № 245, ет. 3, Сердика център. Като подател на пратката е отбелязано „Монадон Клон България КЧТ“. ЕИК 206802201, тел. № 0886223342, с лице за контакт Ясмин Требо, а като получател ******, тел. № 0888*****.*

3. Прилагаме към писмото подробна информация в табличен вид и заверено копие на товарителница № 62525642910.

4. На 26.02.2024 г. пратка с товарителница № 62525642910 е била върната на подателя поради отказ от получател. Няма изплатен наложен платеж.

Файл с всички пощенски пратки на „Монадон Клон България КЧТ“, ЕИК 206802201 за период от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г. Наложените платежи и пощенски парични преводи са изплащани по банка с номер на банкова сметка BG87UNCR70001524757994, УНИКРЕДИТ БУЛБАНК."

При справка в Търговския регистър са установени данни за дружеството „МОНАДОН клон България“ КЧТ, ЕИК: 206802201, седалище и адрес на управление: гр. София, п.к. 1000, р-н Триадица, ул. „Лавеле“ № 19, ет. 3.

На заседание на Комисията за защита на потребителите е взето решение, документирано с Протокол № 13/06.06.2024 г., че „МОНАДОН клон България КЧТ“ КЧТ, ЕИК 206802201, използва заблуждаваща нелоялна търговска практика по смисъла на чл. 68ж, т. 27 (като предоставя фалшиви потребителски отзиви или препоръки) от Закона за защита на потребителите, при представянето на продукта „O CAPS“ на интернет страницата <https://bg1.ocaps.cc/>.

От направена проверка е установено, че на интернет сайта <https://bg1.ocaps.cc/> са предоставени фалшиви потребителски отзиви.

Представеният като „Красимир“ потребител на продукта в сайта <https://bg1.ocaps.cc/>, в огледалния сайт на същия продукт на македонски е представен като „Миле“, а в сайта на хърватски – „Mihovil“.

Същата подвеждаща информация е налична и по отношение на останалите „потребители“. Представената в българския вариант на сайта „Цветелина“ в македонския вариант е „Елизабета“, а в хърватския – „Josipa“.

Всеки отзив, представен от търговеца като информация, предоставена от потребител, следва действително да отразява мнения, консултации, убеждения или опит на реални потребители. Публикуваните отзиви и оценки създават общото впечатление, че са направени от независими и безпристрастни потребители, поради което е възможно временно да повлияят на цялостното представяне на продукта в отправеното предложение за покупка, както и на цялостния рейтинг на стоката.

Поради гореизложеното, публикуваните от страна на търговеца фалшиви отзиви са в състояние да подтикнат, допълнително да мотивират средния потребител при вземането на търговско решение за сключване на сделка с предмет продукта „O CAPS“.

Копие от заповедта да се връчи на заинтересованото лице за сведение и изпълнение.

Заповедта може да се обжалва чрез Председателя на Комисията за защита на потребителите в 14-дневен срок от съобщаването ѝ по реда на Административнопроцесуалния кодекс.

Заповедта се състои от 5 /пет/ страници.



МАРИЯ ФИЛИПОВА

Председател на Комисията за защита на потребителите